



PERATURAN GUBERNUR SUMATERA BARAT  
NOMOR 42 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT BAGI INSTANSI PEMERINTAH  
DI PROVINSI SUMATERA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
GUBERNUR SUMATERA BARAT

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi kolusi dan nepotisme ;
- b. bahwa untuk penanganan pengaduan masyarakat perlu menetapkan pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi instansi pemerintah di Provinsi Sumatera Barat ;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menetapkan dengan Peraturan Gubernur Sumatera Barat ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah

Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Jambi dan Riau sebagai Undang-Undang ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3581);
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874), sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 20 Tahun 2001 ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494) ;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata cara Pelaksanaan Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dilingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah ;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah :

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Nasional.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN UMUM  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BAGI INSTANSI  
PEMERINTAH DI PROVINSI SUMATERA BARAT

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini , yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Sumatera Barat.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat.
3. Gubernur/Wakil Gubernur adalah Gubernur/Wakil Gubernur Sumatera Barat.
4. Bupati/ Walikota adalah Bupati/Walikota se Sumatera Barat.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

6. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
7. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
8. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada institusi pemerintah tertentu.
9. Terlapor adalah aparatur negara atau lembaga tertentu di luar pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
10. Pengawasan masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh warga masyarakat yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Aparatur Pemerintah yang berkepentingan berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun yang disampaikan baik langsung maupun melalui media komunikasi lainnya.
11. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
12. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penggelapan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparat Negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/ Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan pembangunan & pelayanan masyarakat.
13. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan

penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan & pelayanan masyarakat.

14. Status selesai adalah apabila instansi/unit kerja yang berwenang telah menerbitkan laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat.
15. Partisipasi masyarakat adalah peran aktif masyarakat untuk ikut serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
16. Etika dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah norma dan asas yang di pedomani dalam menjalankan tugas yang mengatur tentang sikap, tindakan, ucapan dan perilaku bagi aparatur pemerintah yang menangani pengaduan.
17. Aparat Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, dan Pegawai di Lingkungan Pemerintah Daerah dan Perangkat Desa.
18. Inspektorat Provinsi adalah Inspektorat Provinsi Sumatera Barat.
19. Inspektur Provinsi adalah Inspektur Provinsi Sumatera Barat.

## Pasal 2

Ruang lingkup penanganan Pengaduan masyarakat meliputi :

- a. penyalahgunaan wewenang ;
- b. hambatan dalam pelayanan masyarakat ;
- c. korupsi, kolusi dan nepotisme ; dan
- d. pelanggaran disiplin pegawai

## B A B II

### SUMBER PENGADUAN

## Pasal 3

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 bersumber dari:

- a. Lembaga lembaga Negara ;
- b. Badan/Lembaga/ Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
- c. Badan Hukum ;

- d. Partai Politik ;
- e. Organisasi masyarakat ;
- f. Media masa ; dan
- g. Perorangan.

### B A B III PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 4

- (1) Gubernur menyampaikan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Inspektur Provinsi Sumatera barat ;
- (2) Pengaduan masyarakat yang diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 di administrasikan dengan tertib.

#### Pasal 5

- (1) Penanganan Pengaduan masyarakat dilakukan oleh Inspektur Provinsi atau dilimpahkan.
- (2) Penanganan Pengaduan oleh Inspektorat Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh :
  - a. Tim Inspektorat Provinsi, dan
  - b. Tim antar Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah
- (3) Penanganan pengaduan yang dilimpahkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1 ) disampaikan kepada Bupati/ Walikota.

#### Pasal 6

- (1) Penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Tim Inspektorat Provinsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf a meliputi :
  - a. Bupati/Wakil Bupati, Walikota/Wakil Walikota dan Aparatur Sipil Negara ; dan
  - b. Materi pengaduan mempunyai nilai strategis.
- (2) Penanganan pengaduan yang dimaksud Pasal 5 ayat (2) huruf b berkaitan dengan materi pengaduan yang memerlukan bantuan teknis unit kerja dilingkungan Pemerintah Daerah.

#### Pasal 7

Penanganan pengaduan yang dilimpahkan kepada Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3) berkaitan dengan pelaku dan/ atau materi yang lebih tepat ditangani oleh Bupati/Walikota.

#### Pasal 8

- (1) Pengaduan masyarakat yang dapat diproses adalah pengaduan masyarakat yang jelas identitas pelapor, kerahasiaan dan keselamatan pelapor dijamin oleh negara.
- (2) Terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dilakukan pengkajian dan diidentifikasi kadar pengawasannya dan permasalahannya.

#### Pasal 9

Langkah langkah penelaahan yang dilakukan dalam menangani pengaduan masyarakat :

- a. Merumuskan inti permasalahan yang di adukan.
- b. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan.
- c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima.
- d. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

### B A B IV

#### HASIL PENELAAHAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 10

(1) Berkadar Pengawasan :

- a. Subtansi/ materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;



- b. Substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya ;
  - c. Substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
  - d. Substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- (2) Tidak berkadar Pengawasan :
- a. Substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan :
  - b. Substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

## B A B V

### PENYALURAN PENANGANAN PENGADUAN

#### Pasal 11

- (1) Permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, diteruskan kepada Inspektorat Provinsi untuk ditindak lanjuti penanganannya.
- (2) Permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan aparatur pemerintah, diteruskan kepada Menteri Dalam Negeri.
- (3) Permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat negara, diteruskan kepada Menteri Dalam Negeri.

- (4) Permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara negara, dan orang lain yang ada kaitannya dengan tindak pidana korupsi yang dilakukan oleh penegak hukum atau penyelenggara negara, mendapat perhatian serta meresahkan masyarakat dan /atau menyangkut kerugian negara, penyalurannya disampaikan kepada instansi pemerintah terkait untuk segera ditindak lanjuti.

## B A B VI

### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN/ KOTA

#### Pasal 12

- (1) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud Pasal 3 yang permasalahannya berada pada Kabupaten/Kota dilakukan pelimpahan kewenangan penanganannya kepada Bupati/Walikota yang bersangkutan terkecuali terlapornya terindikasi terkait langsung dengan Bupati/Walikota.
- (2) Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang telah selesai penanganannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersebut harus disampaikan oleh Bupati/Walikota kepada Gubernur/Wakil Gubernur dengan tembusan kepada Inspektorat Provinsi selambat lambatnya 60 hari kalender.
- (3) Inspektorat Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan pemantaun dan monitoring tindak lanjut atas hasil pemeriksaan yang telah dilaksanakan di Kabupaten/Kota.

## B A B VII

### PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 13

- (1) Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansi oleh instansi yang berwenang.

- (2) Pembuktian sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
- a. Telaahan lanjutan dilakukan dengan cara mempelajari dan merumuskan permasalahan, pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan serta merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
  - b. Konfirmasi dilakukan dengan cara mengidentifikasi pengaduan terlapor dan mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diadukan sebagai bahan pendukung.
  - c. Klarifikasi dilakukan dengan cara meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diadukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.
- (3) Apabila proses pembuktian sebagaimana dimaksud ayat (2) telah selesai dilaksanakan, maka hasil pembuktian tersebut disampaikan kepada Gubernur disertai telaahan oleh Instansi yang berwenang untuk pengambilan keputusan terhadap terlapor

#### Pasal 14

Apabila pengaduan dinyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan wajib menginformasikannya kepada pihak terkait.

### B A B VIII

#### KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 15

Inspektorat Provinsi dalam menangani pengaduan masyarakat berkoordinasi dengan :

- a. Pejabat/Unit Kerja di lingkungan Instansi terkait ;
- b. Pejabat/Unit kerja lain di lingkungan instansi tertentu ;
- c. Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ; dan
- d. Kementerian Dalam Negeri.

#### B A B IX

#### WAKTU PENYELESAIAN

##### Pasal 16

Penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat di pertanggung jawabkan.

#### B A B X

#### PELAPORAN

##### Pasal 17

- (1) Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggung jawabkan serta memuat kesimpulan dan hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut.
- (2) Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu instansi pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyampaikan.
- (3) Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat wajib disampaikan kepada Gubernur/Wakil Gubernur ;
- (4) Hasil Pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh Inspektorat Provinsi kepada :
  - a. Pimpinan Instansi Terlapor
  - b. Pimpinan Instansi penerima pengaduan
  - c. Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara ; dan
  - d. Menteri Dalam Negeri (jika dianggap perlu)

- (5) Inspektorat Provinsi yang menangani pengaduan masyarakat wajib melaporkan perkembangan penanganannya secara berkala (setiap semester) kepada Gubernur/ Wakil Gubernur.

#### Pasal 18

- (1) Hasil penanganan pengaduan masyarakat dapat berfungsi untuk :
- a. menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat ;
  - b. menjadi salah satu tolok ukur (barometer) kepercayaan masyarakat;
  - c. membangun citra aparatur pemerintah ;
  - d. memperbaiki dan mengefektifkan sistem pengendalian intern ;
  - e. menumbuhkan kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial ; dan
  - f. menegakkan hukum dan keadilan ;
- (2) Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa :
- a. Tindakan administratif ;
  - b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi ;
  - c. Tindakan Gugatan Perdata ;
  - d. Tindakan Pengaduan Perbuatan pidana ;
  - e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan ;

#### Pasal 19

- (1) Apabila Pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan.
- (2) Terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, instansi terkait dapat melakukan verifikasi/klarifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

BAB XI  
PEMBIAYAAN  
Pasal 20

Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan Peraturan Gubernur ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Sumatera Barat.

BAB XII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 21

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah.

Ditetapkan di Padang  
pada tanggal 18 Agustus 2016

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

Ttd

IRWAN PRAYITNO

Diundangkan di Padang  
pada tanggal 18 Agustus 2016

SEKRETARIS DAERAH  
PEROVINSI SUMATERA BARAT

Ttd

ALI ASMAR  
BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2016 NOMOR 42